

LASIA - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Introduktion

Lasia ska tillhandahålla Tjänsterna i enlighet med tillämpliga servicenivåer och support enligt vad som anges i detta SLA. Detta SLA utgör en integrerad del av Avtalet som ingåtts mellan Parterna. Ord och begrepp som börjar med versaler i detta SLA definieras i Villkoren eller löpande i detta SLA.

2. Tillgänglighet

Lasia eftersträvar att Tjänsterna ska vara konstant tillgänglig för Kunden. Att Kunden har tillgång till en specifik Tjänst innebär att den Tjänsten anses tillgänglig.

Lasia har rätt att tillfälligt stoppa driften av Tjänsterna för att genomföra planerat eller akut underhåll. Lasia ska undvika att utföra underhåll under normal kontorstid, såvida det inte är nödvändigt på grund av oförutsedda händelser eller omständigheter utanför Lasias kontroll.

Lasia ansvarar för att Tjänsterna är tillgängliga enligt vad som anges nedan i detta avsnitt 2.

Avtalad Tillgänglighet

”Avtalad Tillgänglighet” är 99,0% mätt per kvartal.

Beräkning av Tillgänglighet

Tillgänglighet beräknas enligt följande formel:

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{AS - GD - AB}{AS - GD} \times 100$$

AS = Avtalad Servicetid

GD = Godkända Driftsavbrott

AB = Avbrottstid

Avtalad Servicetid

”Avtalad Servicetid” är helgfri vardag kl. 08:00-17:00. Det är även då tillgängligheten mäts och då Lasia garanterar att Kunden ska kunna nyttja Tjänsterna.

Godkända Driftsavbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är ”Godkända Driftsavbrott”:

- Avbrott som planerats, t.ex. på grund av underhåll.
- Oplanerade avbrott som Kunden godkänt eller annat avbrott som sker på Kundens begäran.
- Avbrott på grund av omständigheter utanför Lasias kontroll, inklusive men inte begränsat till förlust av nätverk eller kommunikation, cybert attacker eller liknande samt force majeure-händelser.
- Avbrott som beror på brister i användarutrustning som ägs av Kunden eller felaktigheter i Kundens datorsystem eller nätverk.

- Avbrott som beror på att Kunden inte följt Dokumentation eller andra instruktioner som tillhandahålls av Lasia eller som annars anges i Avtalet.
- Avbrott som inte påverkar Kundens användning av Tjänsterna.

Avbrottstid

”Avbrottstid” är den tid som Tjänsterna inte är tillgängliga och denna brist i tillgänglighet inte beror på Godkända Driftavbrott och inte är av oväsentlig betydelse för Kunden.

Dokumentation av Avbrott och andra händelser

Lasia mäter Avbrottstid och genomsnittlig tillgänglighet per kvartal och dokumenterar alla typer av avbrott eller händelser som påverkar Tjänsternas tillgänglighet. Sådan dokumentationen finns tillgänglig på Kundens förfrågan.

3. Support och underhåll

Servicetid

Support och felavhjälpning tillhandahålls under kontorstid på helgfria vardagar.

Kontorstid: kl. 08:00-16:00, med avbrott för lunch kl. 12:00-13:00

Primär kontaktyta: Lasias ärendehanteringssystem

Supportens omfattning

”Support” avser:

- Felavhjälpning vid bugghantering, så som vid automatiskt genererade felmeddelanden.
- Hjälp vid fall där Tjänsterna inte följer förväntat beteende enligt Dokumentation eller Avtalet i övrigt.
- Visst utbildande och/eller konsultativt stöd.

Support avser inte:

- Bistå Kunden vad gäller Kundens Data, såsom avser exempelvis återställning av data som Kunden själv tagit bort eller där Lasia kan se att problemet är vållat av Kunden, t.ex. om Kunden inte följt Dokumentation, andra instruktioner eller villkoren i Avtalet.
- Utförande eller support av ytterligare tjänster eller utveckling, så som konfigurationer, integrationer, anpassningar av Tjänsterna eller andra konsulttjänster.
- Omfattande utbildande och/eller konsultativt stöd.

Vid sådan support eller förfrågningar som inte är Support enligt ovan har Lasia rätt att debitera Kunden separat enligt Lasias från tid till annan gällande prislista.

Tillhandahållande av Support

Kunden utser, administrerar och underhåller Kundens utsedda kontaktpersoner och deras kontaktuppgifter och ansvarar därmed för att Lasia har tillgång till korrekta kontaktuppgifter till

Kunden. Kontaktpersoner begränsas till namngivna och av Lasias administratörsutbildade personer hos Kunden. Frågor från andra användare ingår inte i Lasias åtagande avseende Support och Lasia har vid sådana frågor rätt att debitera Kunden separat enligt Lasias från tid till annan gällande prislista.

Support ges via Lasias ärendehanteringssystem och i vissa fall per telefon enligt vad som beskrivs nedan.

Underhåll och uppdateringar

I underhåll ingår att Kunden får del av de uppdateringar och förbättringar som Lasia löpande utför avseende de Tjänster som Kunden köper av Lasia i enlighet med vad som anges i Avtalet. I underhåll ingår även avhjälpande av brister och felaktigheter i Tjänsterna, vilket sker kontinuerligt vid behov samt vad som anges nedan i detta SLA.

Versionsuppgrädering för Tjänsterna sker kontinuerligt och löpande vilket informeras Kund via releaseinformation till Kundens kontaktpersoner. Förändringar som påtagligt påverkar Kundens arbetssätt i Tjänsterna eller skulle kunna kräva utbildningsinsatser hos Kunden meddelas i god tid, dock senast fjorton (14) dagar innan sådan ändring äger rum.

Lasia planerar och genomför underhåll såsom uppdateringar i samråd med Kund helgfria vardagar mellan kl. 08:00-17:00, med avbrott för lunch. Uppdateringar som påverkar driften meddelas senast fjorton (14) dagar innan sådan uppdatering äger rum. Detta gäller dock inte uppdateringar som Lasia bedömer som kritiska.

Rapportering av Fel

Ett Fel är rapporterat när Kunden gjort en felanmälan till Lasia. Kunden ansvarar för att felanmälan sker till Lasia via Lasias vid var tid angivna kontaktvägar.

Felanmälan ska innehålla en relevant felbeskrivning, dvs. en förklaring av Felet och kontaktuppgifter till berörda användare hos Kunden.

Kunden ska medverka i skälig utsträckning till Lasias felsökning och för att Lasia ska kunna avhjälpa Fel.

Felklassificering

Fel klassificeras enligt följande.

Felklassnivå	Beskrivning
Nivå 1	Hela Tjänsten eller kritiska funktioner är inte tillgängliga. Ifall det finns en workaround nedgraderas Felet till Nivå 3 eller 4.
Nivå 2	Tjänsten är tillgänglig men Felet har en verksamhetskritisk påverkan och på ett flertal av Kundens användare. Ifall det finns en workaround nedgraderas Felet till Nivå 3 eller 4.
Nivå 3	Felet gör Tjänsten svårare att använda, men hindrar inte Kunden från att använda Tjänsten, eller har en påverkan på ett begränsat antal av Kundens användare.
Nivå 4	Felet har endast liten påverkan på Kundens användning av Tjänsten.

Lasia avgör vilken klass ett visst Fel har i syfte att säkerställa en snabb och effektiv hantering av ärendet. Kunden kan även själv föreslå vilken klass som Kunden anser att Felet hör till för effektiv handläggning.

Process för hantering av rapporterade Fel

När Lasia klassificerat Felet svarar Lasia Kunden med en bekräftelse innehållande information om klassificeringen av Felet, samt om möjligt en uppskattning i förhållande till hur och när Felet kan lösas. Åtgärdstiden börjar löpa när Lasia klassificerat Felet och svarat Kunden.

Ärendehantering består framför allt av att ta emot ärende, analysera och identifiera Fel eller andra problem, samt initiera felavhjälpande åtgärder. Återkoppling och uppföljning på ärendet sker genom ärendehantering i Lasias ärendehanteringssystem. I ärendehantering ingår också att meddela Kunden om visst ärende inte omfattas av Lasias ansvarsområde.

Lasia prioriterar alltid Fel som efter klassificering visar sig vara akuta.

Felklassnivå	Responstid	Åtgärdstid
Nivå 1	Inom 2 timmar*	Inom 12 timmar*
Nivå 2	Inom 8 timmar*	Inom 5 dagar*
Nivå 3	Inom 24 timmar*	Ingen fast åtgärdstid
Nivå 4	Inom 24 timmar*	Ingen fast åtgärdstid

* Beräknas under den servicetid som anges ovan i detta avsnitt 3.

4. Kundens åtaganden

Kunden får tillgång till Tjänsterna via internet. Tjänsterna kräver användning av moderna webbläsare.

Kunden ska använda Tjänsten i enlighet med Avtalet, Dokumentation eller andra instruktioner som Lasia från tid till annan lämnar.

Kunden ska tillse att de utsedda namngivna användarna inom Kundens organisation som har rätt att nyttja Supporten är för ändamålet kompetenta.

Kunden ska rapportera bristande tillgänglighet och Fel avseende Tjänsterna samt använda Support i enlighet med vad som anges i detta SLA.

I de fall Lasia så begär ska Kunden vid felanmälan skriftligen ange hur Felet yttrar sig. Vidare ska Kunden på Lasias begäran vara behjälplig vid felavhjälpningen i skälig utsträckning.

5. Åtgärder vid brister i Avtalad Tillgänglighet och angivna åtgärdstider

Brister avseende Avtalad Tillgänglighet

Understiger tillgängligheten Avtalad Tillgänglighet har Kunden rätt till prisavdrag enligt nedan.

Tillgänglighet (%)	Prisavdrag
Under 99.0 %, över 98.5 %	1 % av avgiften för specifik Tjänst beräknat per kvartal
Under 98.5 %, över 98.0 %	2 % av avgiften för specifik Tjänst beräknar per kvartal
Under 98.0 %, över 97.0 %	3 % av avgiften för specifik Tjänst beräknat per kvartal
Under 97.0 %, över 96.0 %	4 % av avgiften för specifik Tjänst beräknat per kvartal
Under 96.0 %	5 % av avgiften för specifik Tjänst beräknat per kvartal

Prisavdraget betalas ut som återbetalning per relevant kvartal. Kunden måste begära återbetalning och tillhandahålla bevis på driftstopp senast tre (3) månader räknat från när bristen i tillgängligheten inträffade för att inte förlora sin rätt till prisavdrag.

Den återbetalning som Kunden har rätt till kommer att regleras vid utgången av innevarande betalningsperiod.

Brister avseende felrättning inom angivna åtgärdstider

Om Fel av Nivå 1 ej avhjälpes inom angiven åtgärdstid har Kunden för varje hel arbetsdag (8 timmar) som det specifika Felet kvarstår rätt till prisavdrag motsvarande 2% av avgiften för specifik Tjänst beräknat per dag.

Om Lasia inte avhjälpes Fel av Nivå 2 inom angiven åtgärdstid och med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, kan Kunden skriftligen begära att Parterna ska komma överens om en skälig och slutgiltig frist för avhjälpande. Är Felet inte avhjälpes när sådan frist gått ut, har Kunden rätt till skäligt prisavdrag baserat på avgiften för specifik Tjänst, dock högst 50 % av avgiften för specifik Tjänst beräknat per månad.

Prisavdraget betalas ut som återbetalning och Kunden måste begära återbetalning senast tre (3) månader räknat från när bristen inträffade för att inte förlora sin rätt till prisavdrag.

Den återbetalning som Kunden har rätt till kommer att regleras vid utgången av innevarande betalningsperiod.

6. Förutsättningar och begränsningar för Lasias åtaganden enligt detta SLA

Lasias åtaganden under detta SLA gäller inte för:

- Fel förorsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Tjänsterna som inte skett i enlighet med Lasias instruktioner.
- Fel förorsakade genom Kundens användning av Tjänsterna på ett annat sätt än det som framgår av Avtalet, inklusive Dokumentation samt andra vid var tid gällande

instruktioner från Lasia, eller genom försummelse av Kunden, inklusive personal och konsulter.

- Fel förorsakade av Tredjepartstjänster.
- Fel förorsakade av annan än Lasia eller genom omständigheter utom Lasias kontroll (force majeure).

Lasias skyldighet att avhjälpa otillgänglighet och rapporterade Fel av nivå 3 och 4 gäller inte om avhjälpan skulle medföra olägenheter och kostnader för Lasia som är oskäligt stora i förhållande till otillgänglighetens och/eller Felens betydelse för Kunden.

Lasias totala ansvar för tillgänglighet, underhåll och support i förhållande till Kunden är begränsat till vad som anges i detta SLA. Lasias ansvar och åtaganden enligt detta SLA gäller inte för Kundens eventuella kundunika anpassningar i, konfigurerings, ändringar av eller integrationer med Tjänsterna som Kunden och/eller Lasia på uppdrag av Kunden har utfört, om inte Parterna särskilt avtalat om annat.